

Manual de Usuario Tickets





Manual de Usuario Tickets

Aptus Legal Systems

- Invitación al portal
- Registro
- Contenido de la página
 - ✤ <u>Home</u>
 - ✤ My Area
 - ✤ Submit a Ticket
 - ✤ Contact Name
 - ✤ <u>Email</u>
 - ✤ <u>Subject</u>
 - ✤ <u>Description</u>
 - ✤ <u>Product Name</u>
 - ✤ Priority
 - ✤ <u>Classifications</u>
 - ✤ <u>Attachment</u>
- Creación de un ticket
- Knowledge Base
- Community
- Cerrar sesión / cambio de pasword
- Acceso directo al portal
- Ingreso
- Calificación del servicio
- Notas generales



El Portal de Tickets es un sistema que Aptus Legal Systems pone a disposición de sus clientes como único punto de contacto para todas las solicitudes entrantes

INGRESO POR PRIMERA VEZ AL PORTAL DE TICKETS

Recibirá un email invitándolo a ingresar al portal de tickets



✓ Deberá aceptar la invitación dando clic en el botón

ACCEPT THE INVITATION

 \checkmark Abrirá una ventana donde podrá visualizar el ingreso al portal, aquí es necesario que cree su nuevo password con el cual podrá seguir autenticándose cada vez que lo desee.

Confirm Password
Dirección de correo electrónico
Contraseña
Confirmar contraseña
Registrarse

Es importante que recuerde que su correo será su usuario

Y debe finalizar el registro dando clic sobre el botón



 \checkmark



Manual de Usuario Tickets - Aptus Legal Systems

Una vez haya ingresado al portal de tickets verá las 5 principales pestañas las cuales se detallan a continuación:

Home	My Area	Submit a Ticket	Knowledge Base	Community

4.1. Home: Página de resumen donde podrá encontrar los accesos directos a las demás pestañas e información de los artículos publicados

Aptus Lega	al Systems				Sign Up ∣ Si
Home My Area S	ubmit a Ticket	Knowledge Base	Community		
Search help center					Contact us Aptus Legal Systems www.aptus-legal.com support@aptus-legal.com +1 (954) 217-6224 USA +52 (55) 5363-2916 MEX +57 (1) 220-5241 COL
Add ticket Submit a ticket to seek help from our support specialists	Knowledge Base Browse through or collection of Knowledge Base articles	9 UF			Priority Guide/Guia de Prioridades Urgent: I can't work, this is
Most Recent Activities NetDocuments Furth Platform	er Advances the S	Security and Compli	ance of Its Truste	d Cloud	affecting my company High: it's a problem that I need solve in the next 24 hrs Medium: I can wait máximum a couple of days Low: I can wait this week to ha it solved
OpenText Enterprise	World 2017 Show	cases the Future of	Digital and Artific	ial Intelligence	

4.2 My Area: Página donde podrá ver todos los tickets que ha creado y la información de cada uno de ellos, puede rastrear el progreso de sus solicitudes, estos están agrupados por tickets en estado Open y Closed

Home My Area	Submit a Ticket Knowledge Base Community	
Tickets	Open Closed	Q
All Tickets My Tickets	#1094 Tkt de Prueba desde nuevo portal ⊕ · Aptus Legal Systems · by Cliente ALS · ③ = 28 Apr 2017 11:52 AM	999 - Clos
Profile	#929 Documentos no migrados a NetDocuments	
	③ · Aptus Legal Systems · by Cliente ALS · ⊙= 04 Nov 2016 10:18 AM	999 - Clos



Una vez ingrese a uno de sus tickets, podrá ver la información general o monitorearlo, además acciones como dar respuesta o realizar comentarios o si este dispone de archivos adjuntos lo podrá abrir y si lo considera puede cerrar su ticket

Home	My Area	Submit a Ticket	Knowledge Base	Community		
< Back						Q < >
Tkt de F	Prueba de	esde nuevo por	tal			🖘 Reply 📮 Comment
on 28 Apr 2	2017 11:52 AM					
	🖃 Ana	sabel Ospina				Ticket Id : #1094
	28 Apr 201	7 05:06 PM				Assigned To
	Se esta re	visando su tkt				Ana Isabel Ospina
						Department
CA	Cliente /	ALS				Aptus Legal Systems
	28 Apr 201	7 11:52 AM (19 days ag	0)			Priority
	123					Low 🗸
						Status
						010 - Open pending to review
						Classification
						Service Request / Solicitud de Servicio
						Close Ticket
						Attachments
						WS Professional (256.6 kB)

Si el agente que lo está atendiendo ha creado un comentario nuevo, recibirá una notificación al correo y también podrá ser visualizada en My Area

Ana Isabel O	spina (aospina@aptus-legal.com) has left the following comment
on your ticke	et, #1094 Tkt de Prueba desde nuevo portal.
Ana Isabel O	spina (aospina@aptus-legal.com) le ha dejado un comentario sobr
el ticket, #10)94 Tkt de Prueba desde nuevo portal.
COMMENT/C	OMENTARIO:
Ingresamos	correctamente y se logró aplicar el PATCH, por favor validar el
ingreso nuev	ramente
Gracias	
Regards/Salu	idos,
Annual analy	Systems Support Team.



TENIDO DE LA PAGINA

Si el agente ha creado una solución (resolución) recibirá una notificación al correo así:



4.3. Submit a Ticket: En esta página podrá realizar la creación de nuevos tickets, se explican cada uno de sus campos así:

optusiegal	Aptus L	egal Systems			
Home	My Area	Submit a Ticket	Knowledge Base	Community	
Submi	it a Ticket				
Subject					
Descripti	B I	<u>U</u> eee <u>×</u> &, #,	E. E E A B A	⊠ ▼ ABÇ, ▼	« Plain Text
Product Name				Q	
Priority	Low			\sim	
Classifica	atio Servic	e Request / Solicitud	de Servicio	~	
Att	tachment(s) (U	a to 20 MB)			
Submi	t Car	cel			



<u>Subjet</u>: Descripción breve y resumida a manera de título de la situación que desea reportar

<u>Description</u>: Explicar de manera clara lo que ocurre, toda la información que aquí se ingrese será de mucha utilidad para una respuesta más óptima, se debe ser muy explícito.

<u>Product Name</u>: Ingresando en el botón de la lupa se abrirá una nueva ventana donde mostrará la lista de productos, debe seleccionar el que corresponda con su producto del ticket que está creando

Product Name		Q
Select Products	t I No related Products	Q
Administracion d	e Documentos OpenText	
Administracion d	e Documentos WORLDOX	
Aptus Casos		
Aptus Expediente	25	
Aptus Facturació	n	
Aptus Facturacio	n WEB	
Aptus Facturacio	n Windows 32	
Aptus Gastos		
Aptus Ledes		
Aptus Legal Suite	•	

Si el producto seleccionado no era lo puede borrar bien sea con la tecla delete de su teclado o con el botón



oudeentantie		_
	0	473
	9	1

<u>Priority</u>: De la lista debe seleccionar el que considere.

iority L	Low
	Low
N N	Medium
assilicatio	High
L. L	Urgent
l	High Urgent

Es importante tener en cuenta los conceptos así:

- LOW: Puedo esperar esta semana hasta que sea resuelto
- MEDIUM: Puedo esperar máximo un par de días
- HIGH: Es un problema que necesito sea resuelto en las próximas 24 horas
- URGENT: No puedo trabajar, está afectando la compañía

Classifications: De la lista desplegable debe seleccionar el que considere



<u>Attachment</u>: Archivos adjuntos no superiores a un tamaño de 20 MB, ingresar en el botón

Attachment(s) (Up to 20 MB)

el cual abrirá el directorio de su computador para que pueda buscar el archivo que desee adjuntar.

Se recomienda adjuntar las imágenes donde si es el caso de un error se pueda visualizar de manera completa y clara.



Manual de Usuario Tickets - Aptus Legal Systems

Por último en el proceso de creación de tickets el usuario debe guardar el registro dando clic en el botón



A continuación encontrarán un ejemplo de una creación de ticket

	licket
Subject	Actualización de código de licenciamiento
Description	BIU∰ Zoo, A, F.+ E I: a Ha Ag 23 + MC, + < Plain Te
	Solicito la actualización de código de licenciamiento y soporte técnico anual
Product Name	Aptus Facturación 🖉 🔍
	High
Priority	
Priority	

Una vez el ticket es creado y guardado el sistema le enviará un correo con la notificación así:



Dear/Apreciable Cliente ALS,
Your ticket has been created with the ticket ID 1119 and subject "Actualización de código de licenciamiento (prueba)"
Someone from our customer service team will review it and respond shortly.
Su ticket ha sido creado con el ID 1119 y asunto "Actualización de código de licenciamiento (prueba)"
Alguien de nuestro equipo de atención al cliente lo revisar y responderá en breve.
Regards/Saludos, Aptus Legal Systems Support Team.
<u>View ticket</u>

Y desde el botón View ticket del correo puede ingresar al portal

También al momento de la creación y el guardado correcto del ticket en el portal el sistema abrirá la pestaña My Area donde podrá visualizar los datos del Ticket ID que el sistema le asignó, la persona a quien le fue asignado el ticket entre otros.

Home	My Area	Submit a Ticket	Knowledge Base	Community
< Back				Q < >
Actualiza	ación de o	código de lice	nciamiento (prue	ba) 🗢 Reply 📮 Comment
on 17 May 20	017 05:02 PM			
	Cliente A	LS		Ticket ld : #1119
CA	17 May 2017	05:02 PM (3 minutes	ago)	Assigned To
	Solicito la a	ctualización de cód	igo de licenciamiento y	soporte técnico anual Ana Isabel Ospina
				Department
				Aptus Legal Systems
				Priority
				High \lor

4.4. Knowledge Base: Base de datos del conocimiento, podrá consultar los artículos publicados y sus archivos adjuntos si los tuvieran



Manual de Usuario Tickets - Aptus Legal Systems

Aptus Legal Systems	Ci	lente ALS 👻
Home My Area Submit a Ticket Kn	wledge Base Community	
Knowledge Base		Q
Aptus Legal Systems-	Aptus General	
Como Hacer un Video	Como puedo hacer para abrir un caso de soporte via e-mail	
NetDocuments	OpenText	
NetDocuments Further Advances the Securit of Its Trusted Cloud Platform	and Compliance DepenText Enterprise World 2017 Showcases the Future of Digit and Artificial Intelligence	al
Workshare	Worldox	
Workshare 9 User Authenticated Licensing F.	AQ B Worldox® for Office 365	
Workshare - License has expired" or "Unable license" ISSUE	to find a valid	

4.5. Community: Herramienta de construcción de comunidad para tratar temas de nuevas ideas, preguntas, problemas y discusiones. Foros

72 ptusingal	Aptus Legal Sys	tems		Cliente	ALŞ
Home	My Area Submit a	Ticket Knowledge	e Base Community		
All -				Announcements	
	Support Site			Implementación de nuevo sistem Albert Martinez + 1 year ago	na
SS	Información e ideas s	obre el sitio de soporte		Profiles	
	3 Posts 0 Comment	1 Forum 👻		Albert Martinez + 1 year ago	
	Workshare			Welcome to Community Albert Martinez + 1 year ago	
W	Relevant information	about Workshare produ	ucts like Professional, Conne	ect, Compare, Protect	
	and DeltaView			Sticky posts	
	0 Post 0 Comment	3 Forums +		Profiles	
	Aptus Legal Suite			Albert Martinez • 1 year ago	
AL	Aptus Legal Suite				
	0 Post 0 Comment	3 Forums +			
	General				
G	Información General	de Aptus Legal Systems	S		
	1 Post 0 Comment	1 Forum -			

 \checkmark En la parte superior de la pantalla donde visualiza su correo puede desplegar la ventana tanto para realizar el cierre de sesión desde el botón Logout como el cambio de password cuando lo desee



22							Cliente ALS
aptusiogal	Aptus I	egal Systems.				Cliente ALS	
Home	My Area	Submit a Ticket	Knowledge Base	Community		clientes_als@outlook	com
-						My Information	
Qs	Search help ce	enter			Change Past	word	Longuit
					Change Pas	sword	Logout

✓ El acceso directo al portal es:

https://deskportal.zoho.com/portal/aptushelp/home

🔒 ht	tps://support.z	oho.com/porta	l/aptushelp/home			
	aptusiegal	Aptus L	egal Systems			Sign Up Sign In
	Home	My Area	Submit a Ticket	Help Center	Community	
	C See	arch Help Cent	ter			Contact us Aptus Legal Systems www.aptus-legal.com support@aptus-legal.com +1 (954) 217-6224 USA +52 (55) 5363-2916 MEX +57 (1) 220-5241 COL

Una vez ingrese debe dirigirse a la parte superior Sign In donde le abrirá una ventana para el ingreso de su email y password creado previamente

Home	My Area	Submit a Ticket	Knowledge Base	Community	
Email .	Address			New user? Sign Up Create an account to rais Articles and contribute to	e & track Tickets, fi the Community.
Rem	ember me			Forgot Password? Res	et with a link to reset

Calificación del Ticket: Cuando el ticket es cerrado, recibirá una notificación al correo y en su parte inferior podrá calificar el servicio recibido dando clic a una de las tres opciones (caritas):



Good/Bueno

- Ok/Promedio
- Bad



Una vez seleccionada una opción de calificación el sistema abrirá una nueva ventana donde si lo desea podrá incluir una narrativa que desee dirigir a la persona que lo atendió



Finaliza el proceso de calificación dando clic en el botón Submit





✓ NOTAS GENERALES:

• En caso de no tener el correo de invitación al portal nos lo puede hacer saber para generarle el reenvío

• La persona encargada de la asignación de tickets por parte de ALS podrá cambiar los parámetros asignados por el cliente si así lo considera